



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos AYUNTAMIENTO DE PALMA

5863

Departamento de Personal. Servicio de Selección, Provisión y Gestión. Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso psicológico y las conductas de discriminación en el Ayuntamiento de Palma

Departamento de personal- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

La Junta de Gobierno celebrada en sesión de día 25/04/2018 ha adoptado el siguiente ACUERDO:

PRIMERO: Aprobar el “Protocolo para la prevención i actuación frente al acoso psicológico y las conductas de discriminación en el Ayuntamiento de Palma, el cual se adjunta como anexo.

SEGUNDO: Publicar el mencionado documento en la intranet municipal, la Web y BOIB para un conocimiento general del personal funcionario de esta Corporación.

Palma, 29 de mayo de 2018

El jefe de departamento de Personal,

p.d. Decret de Batlia nº 3000 de 26/02/2014 (BOIB Nº 30 DE 4/03/2014)

Antoni Pol Coll

Anexo

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE DEL ACOSO PSICOLÒGICO Y LAS CONDUCTAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE PALMA

ÍNDICE

1. Antecedentes. 3
2. Introducción. 3
3. Objetivos. 4
4. Marco normativo. 4
5. Ámbito de aplicación. 5
6. Definiciones. 5
7. Causas del acoso y/o las conductas discriminatorias. 7
8. Conductas de acoso más habituales. 7
9. Competencias, funciones y responsabilidades. 8
10. Requisitos del personal que interviene. 10
11. Garantías del procedimiento. 10
12. Procedimiento. 11
13. Prevención y sensibilización. 17





14. Aprobación y vigencia. 18

15. Difusión del protocolo. 18

16. Referencias. 19

1. ANTECEDENTES

La propuesta que presentamos es fruto de una reflexión del colectivo de psicólogos/as municipales a partir de las experiencias tenidas cuando hemos participado a los procedimientos por acoso.

Se ha pedido información cualitativa a algunas de las personas del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales relacionadas directamente con la aplicación de los protocolos existentes, lo cual nos ha permitido obtener una visión de la situación a nuestro Ayuntamiento. Además, hemos utilizado la información recogida en nuestras experiencias, en la revisión de los protocolos actuales y de diferentes protocolos otras comunidades, ciudades y servicios.

A día de hoy, el Ayuntamiento de Palma tiene dos protocolos diferenciados, uno de acoso psicológico y otro por acoso sexual y por razón de sexo. Los procedimientos son diferentes a ambos protocolos. La percepción es que el procedimiento del protocolo de acoso sexual o por razón de sexo es más ajustado y preserva más las garantías de las personas implicadas.

Consideramos adecuado unificar y mejorar el procedimiento manteniendo los dos documentos: uno por agresión sexual o razón de sexo y otro por acoso psicológico y por conducta discriminatoria.

Después del estudio de experiencias otras administraciones, y de acuerdo con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos laborales, se concluye que el personal adecuado para todo el trabajo relacionado con la prevención y gestión de los riesgos laborales (elaboración de los procedimientos, para la gestión de los riesgos laborales, para la elaboración de los planes de formación para los trabajadores y trabajadoras, gestión de las denuncias o quejas, etc) tiene que tener una formación específica imprescindible. Tiene que ser el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) el que lidere, elabore y ponga en práctica los procedimientos. Además, en consecuencia, consideramos que el turno de profesionales municipales de la psicología tiene que ser provisional, voluntario y rotatorio, hasta que se puedan incorporar las figuras de técnicos especialistas suficientes para atender estas situaciones. La corporación se compromete a crear una plaza de Psicólogo/a a la Área de Función Pública en un plazo máximo de seis meses

2. INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico y las conductas de discriminación son unos de los más importantes conflictos que se pueden dar en el ámbito laboral, y que constituyen un elemento de riesgo para la salud.

El Ayuntamiento de Palma tiene dentro de sus prioridades garantizar la eliminación de los factores de riesgo laboral que pueda detectar, con el fin de asegurar que todas las personas que trabajan disfruten de un entorno laboral saludable, tan socialmente como psíquica.

Este protocolo es la herramienta más importante para trabajar la prevención del acoso a través de tres líneas de trabajo:

- la detección temprana de los factores psicosociales y organizativos que lo puedan generar,
- la adopción de medidas preventivas y correctoras adecuadas que se basen en el correcto ejercicio de la autoridad y la protección de los derechos de las personas trabajadoras,
- la información y la formación de todo el personal del Ayuntamiento con el fin de que un mayor conocimiento de estas conductas ayudará a prevenirlas.

3. OBJETIVOS

Este protocolo tiene dos objetivos principales:

1. La prevención del acoso y las conductas discriminatorias en el ámbito laboral del Ayuntamiento de Palma
2. El establecimiento de un procedimiento unificado de actuación ante las comunicaciones y denuncias por conductas de acoso y de discriminación.

4. MARCO NORMATIVO

A. Internacional -Comunitario

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW). Asamblea General de Naciones Unidas,





1979.

La organización Internacional del Trabajo, 1991

Directiva 2000/43/EC

Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa, 2002

Recomendación de la CE 92/131, 1991

Directiva de la CE 2006/54

B. Estatal- Autonómico

Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Ley orgánica 10/1995 de 23 de noviembre, del Código Penal.

Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de la orden social.

Rd 5/2015 de 30 de octubre de Texto Refundido del Estatuto básico del empleado público.

Ley orgánica 3/2007 para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 8/2016 de 30 de mayo, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, trans, bisexuales y intersexuales y para erradicar la LGTBI fobia.

Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres.

5. AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este protocolo es el Ayuntamiento de Palma, y todos sus organismos autónomos y los entes instrumentales locales vinculados o dependientes que no dispongan de un protocolo propio. Por lo tanto, se protegerán todos sus trabajadores y trabajadoras sin exclusiones. Este procedimiento está vinculado al Plan de Igualdad interno del personal al servicio de la corporación. Las empresas contratadas por el Ayuntamiento de Palma serán informadas de la existencia de este protocolo y se aplicará, si procede, la coordinación de actividades empresariales.

Este protocolo incluye también las personas que no mantienen una relación laboral con esta administración, sino que se encuentran ligadas en la misma mediante una empresa de trabajo temporal, una beca, un contrato de colaboración o voluntariado y/o una ONG u organización similar. Todos estos casos se incluirán en el ámbito del protocolo, puesto que se pueden dar conductas de acoso y/o discriminatorias durante la prestación de estos servicios en iguales condiciones que en el personal de la administración.

6. DEFINICIONES

Acoso moral o psicológico al trabajo

Se refiere a aquella conducta abusiva o violencia psicológica a que se somete de forma sistemática a una persona al ámbito o en torno laboral; manifestada especialmente por reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionan la dignidad o integridad psíquica del trabajador/a y que ponen en peligro o degradan sus condiciones de trabajo. Se diferencia del conflicto interpersonal al ámbito laboral por:

- Elemento material consistente en la realización de una conducta de persecución o fustigamiento de un trabajador, sea compañero del trabajo, un superior o un subordinado, en el marco de una relación laboral o funcional; destinada a uno o además trabajadores pero nunca hacia un colectivo.
- Elemento temporal o habitual. La conducta hostil tiene que ser sistemática y reiterativa en el tiempo; a pesar de los hechos sean leves aisladamente, adquieren gravedad precisamente por su reiteración.
- Elemento de intencionalidad. La conducta hostil tiene que ser intencionada o maliciosa, dirigida a presionar y fustigar a un sujeto pasivo concreto, excluyendo hechos imprudentes o casuales. Así la conducta propia de acoso se le añade el calificativo de moral, al querer conseguir el hundimiento íntimo y psicológico de la persona, que supone un ataque a su dignidad o integridad psíquica.

Acoso por conducta discriminatoria

Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación



sexual de una persona, que tenga como objeto o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillando u ofensivo”.

Además de definir los conceptos básicos, se tienen que diferenciar aquellas situaciones de conflicto laboral, pero **no calificadas de acoso moral o psicológico**:

- Estilo autoritario de dirección o mando intermedio.
- Llamada de atención a un colaborador, o crítica constructiva de realización del contenido de trabajo.
- Discusión o enfrentamiento entre compañeros.
- Traslado justificado o movilidad dentro de la empresa, aunque esto suponga una incomodidad para el afectado/da.
- Críticas porque otros compañeros ascienden económicamente o jerárquicamente.
- Aumento de la carga de trabajo por circunstancias de la producción.
- Clima laboral insatisfactorio o mal ambiente laboral.
- Burn-out o síndrome de desgaste personal (que se entiende como el resultado de la falta de recompensas que provoca que la persona trabajadora no se sienta realizada y se desmotive. Es el resultado de una repetición sistemática de un trabajo unido a la falta de reconocimiento profesional. Es una situación de adaptación al entorno que provoca un agotamiento emocional y baja realización personal pero no existe tendenciosidad, además el conflicto en los casos de burn-out surge entre la persona y su tarea y no entre dos personas, como es el caso del acoso laboral). (Protocolo de Acoso Psicológico, Ayuntamiento de Palma, 2014).

7. CAUSAS DEL ACOSO Y/O LAS CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS

El que determina el acoso son las conductas de la acosador/a o la persona que realiza conductas discriminatorias, no las consecuencias de estas conductas en las víctimas, por lo tanto, las causas no las encontraremos en las personas asediadas o discriminadas sino en las personas acosadores y/o discriminadores y también en las organizaciones que lo facilitan y permiten. Podemos encontrar algunos casos en los cuales determinadas personas asediadas presentan aspectos que las hacen más vulnerables frente en potenciales personas acosadoras, pero en ningún caso se puede pensar que esto es generalizable a la población asediada ni que ninguna conducta de acoso o discriminación esté justificada.

Para poder identificar algunas de las causas del acoso, es importante incidir en que no suele haber organizaciones que practiquen el acoso, son los individuos, pero hay organizaciones que facilitan e incrementan la posibilidad de que estas conductas se den. No obstante, es posible que estos conflictos se den en organizaciones “saludables”, porque son las personas quienes asedian y las causas pueden tener sólo un componente personal.

8. CONDUCTAS DE ACOSO MÁS HABITUALES

- **Atacar a la víctima con medidas relacionadas con la organización:** Desacreditar o criticar sistemáticamente a la víctima o impedir que mantenga su reputación profesional. Despreciar sus capacidades y su potencial intelectual. Reducir sus tareas, afectando su ocupabilidad o asignar tareas sin sentido, o imposibles de realizar, o, en algunos casos, degradantes. Asignar tareas de responsabilidad inferior a las correspondientes según las capacidades o categoría profesional. Obligar alguien a ejecutar tareas en contra de su ética profesional.
- **Atacar las relaciones sociales de la víctima:** Restringir o imposibilitar que la víctima o sus compañeros se comuniquen entre ellos. Negar la suya presencia física o asignarle un puesto de trabajo aislado. Realizar acciones reiterativas que produzcan el aislamiento social de la víctima. Tratar a una persona como si no existiera. No dirigir la palabra a una persona.
- **Atacar a la víctima en su dignidad personal o en su vida privada:** Señalar las características de la persona y/o de su vida privada (nacionalidad, creencias religiosas, ideología política...) con ofensas, hostilidad, burlas, gestos, imitaciones. Difundir rumores maliciosos o calumniosos sobre la víctima. Hacer comentarios obscenos y/o comentarios denigrantes sobre las características físicas, vestimenta o similares. Denominar una persona que está en proceso de reasignación sexual o que ya lo ha finalizado por su nombre de antes de iniciarlo. No dejar usar lavabos o vestuarios propios de su nuevo género. Enviar cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido insultando, denigrando y/o de contenido sexual de carácter ofensivo.
- **Atacar a la víctima con conductas violentas o agresiones:** Utilización de violencia verbal con gritos, insultos, amenazas o coacciones. Actas de violencia física.

9. COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Estar presente durante todo el procedimiento (Nivel 1 y Nivel2) y formar parte del Equipo Técnico del Nivel 2.

Investigar y valorar los casos de acoso que lleguen al SPRL.

Atender a los trabajadores/se y emitir un informe inicial con la diagnosis preliminar de los casos.





Apoyar, asesoramiento y asistencia a las personas afectadas, tan a los denunciadores como a los denunciados.

Proponer medidas correctoras y cautelares.

Colaborar con los miembros del Equipo Técnico facilitándoles la documentación e informe inicial que requiera el estudio del caso.

Hacer seguimiento de la implantación de las medidas correctoras.

Realizar una evaluación de los resultados de la aplicación de este protocolo.

Proponer la revisión y/o mejoras de este protocolo.

Equipo Técnico

Entrar en acción en el Nivel 2 del procedimiento de intervención.

Acoger a las personas implicadas creando un clima de confianza y confidencialidad.

Investigar y valorar el caso teniendo en cuenta la diagnosis preliminar y la información aportada por el SPRL.

Redactar un informe final por parte del Técnico del SPRL con las conclusiones y valoraciones de todos los miembros del Equipo Técnico, añadiendo nuevas medidas correctoras y cautelares.

Derivar el caso al Departamento de RRHH de Función Pública y/o al área de Seguridad Ciudadana (*) cuando se haya redactado el informe por que se lleve a cabo las acciones pertinentes.

Médico/ese de Salud Laboral

Intervención a lo largo de todo el proceso si procede.

Rellenar la valoración inicial del SPRL y del Equipo Técnico, valorando si el origen del problema se puede encontrar en la situación por causas externas.

Servicios Jurídicos

Apoyar durante todo el proceso cuando sea necesario, en los plazos que dure el proceso.

Jefe de Departamento de RRHH o del área de Seguridad Ciudadana

Velar por el cumplimiento de este protocolo.

Apoyar y proporcionar suficientes recursos para desarrollar las tareas derivadas de este protocolo.

Convocar a los miembros del Equipo Técnico.

Estar presente en el Equipo Técnico del Nivel 2 del procedimiento.

Velar por la aplicación de las medidas correctoras y cautelares un golpe finalizada la intervención.

Proponer las acciones sancionadoras que se puedan derivar del resultado de la aplicación del presente protocolo.

Comité de Seguridad y Salud Laboral

Estar facultad para conocer y analizar los resultados de los protocolos realizados, respetando siempre la confidencialidad de las personas implicadas.

Aprobar la modificación del protocolo.

10. REQUISITOS DEL PERSONAL QUE INTERVIENE

- **Identificación** de las personas responsables de cada fase del protocolo.
- **Imparcialidad**: no podrán participar aquellas personas que estén implicadas o acusadas. Tampoco si hay una relación de dependencia con la persona acusada de practicar acoso.



- **Formación:** es necesario que las personas que intervienen tengan formación adecuada en la gestión de los riesgos psicosociales y en el tratamiento de las conductas de acoso.
- **Autoridad:** se tienen que reconocer claramente las potestades internas de las personas que gestionan el protocolo, para la instrucción y para adoptar resoluciones.

11. GARANTIAS DEL PROCEDIMIENTO

Todas las personas implicadas en este protocolo tendrán que cumplir las siguientes obligaciones:

- **Respeto y protección a las personas:** Se tiene que actuar con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las personas implicadas podrán tener asistencia por parte de uno/a delegado/da de prevención u otro profesional asesor/a a lo largo del procedimiento si así lo manifiestan.
- **Confidencialidad:** Las personas que intervienen en el procedimiento tienen obligación de guardar estricta confidencialidad y reserva y no tienen que transmitir ni divulgar información sobre los contenidos de las denuncias o del proceso de investigación.
- **Diligencia:** No se tienen que tener demoras indebidas. El procedimiento se tiene que realizar en el menor tiempo posible, siempre respetando las garantías del mismo.
- **Contradicción:** Garantizar una audiencia imparcial y tratamiento justo para todas las personas afectadas.
- **Restitución de las víctimas:** Si el acoso se hubiera concretado en una pérdida en las condiciones laborales de la víctima, se tendrá que restituir en las condiciones más semblantes posibles a su situación laboral de origen, de acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- **Protección de la salud de las víctimas:** La organización tendrá que garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas afectadas, adoptando las medidas pertinentes, incluida la atención psicológica.
- **Prohibición de represalias:** Se tienen que prohibir expresamente las represalias contra las personas que efectúen denuncia, sean testigos o participen en una investigación por acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.
- **Transparencia y equidad:** todas las personas implicadas tienen que conocer cuando empezará la investigación, cuando tiempo durará y cuando se informará de los resultados.

12. PROCEDIMIENTO

Objetivos

Identificar, valorar y resolver el problema de manera rápida y proporcionar pautas de actuación y propuestas para poner fin al conflicto y evitar que se vuelvan a producir en un futuro.

Descripción del procedimiento

Inicio

El proceso se inicia con la solicitud de entrevista de la persona interesada con el/la técnico/a de psicología del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Si de la entrevista se considera que es oportuno iniciar un proceso de resolución y propuesta, la persona interesada tendrá que presentar un escrito de comunicación o denuncia en sobre cerrado explicando los hechos ante el SPRL, que acusará recibo y le dará registro de entrada a una base de datos específica para el tema. Así mismo, la persona interesada firmará también una autorización al SPRL para aplicar el presente protocolo.

También podrá presentarse por parte de los representantes sindicales, los delegados de prevención y, incluso, por personas relacionadas o testigos. En estos casos, para iniciar las actuaciones de este protocolo, la persona interesada tendrá que dar su consentimiento expreso e informado. Si la persona no da este consentimiento, el personal técnico de prevención hará, si procede, una revisión de la evaluación de riesgos psicosociales general del departamento donde esta persona está ubicada, estableciendo las medidas correctoras que se consideren oportunas.

La comunicación o la denuncia se tendrán que presentar en el periodo máximo de un año contado a partir de la última conducta considerada de acoso.

Este procedimiento se utilizará siempre que no se trate de casos graves o muy graves presuntamente constitutivos de delito, puesto que en estos casos, el SPRL se informará de los indicios a los servicios jurídicos para explorar las posibilidades de intervención.

Se recuerda que los trabajadores y trabajadoras con responsabilidad jerárquica están obligados a informar sobre los posibles casos de acoso y/o discriminación que puedan realizar sus subordinados o subordinadas o puedan afectar a sus equipos.



Activación Nivel 1

Esta parte del procedimiento se llevará a cabo por parte del/la técnico de psicología del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Este realizará las entrevistas y la recopilación de la información necesaria para hacer una primera valoración y eventual intervención del caso. Si esta intervención es satisfactoria pondrá fin al proceso.

Metodología

Entrevistas individuales con los afectados y, si procede, reunión conjunta, utilizando el enfoque de la gestión alternativa de los conflictos. También se podrá solicitar información sobre la organización del departamento o departamentos implicados. Este apartado finalizará con un informe de valoración de la queja o denuncia, que se elevará al Jefe/a de Departamento de RRHH y/o al del área de Seguridad Ciudadana, con indicación de las posibles medidas si procede. Se anotará a la base de datos específica y se hará seguimiento por parte del técnico en psicología del SPRL.

Los plazos máximos serán:

- Para la primera entrevista: 10 días hábiles a partir de la recepción del escrito de queja o denuncia al SPRL.
- Para la emisión del informe: 7 días hábiles a partir de la finalización de las entrevistas y recogida de información, siempre sin superar el plazo total de treinta días naturales desde la presentación de la queja o la denuncia.

Paso del nivel 1 al nivel 2

El paso del nivel 1 al nivel 2 se realizará cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando lo/la técnico en psicología, a la vista de la complejidad de la denuncia (por los hechos denunciados, cantidad de información a tratar, número de personas implicadas....) considere que necesita el apoyo técnico del equipo del nivel 2.
- Cuando se hayan agotado las acciones en el nivel 1 y alguna de las partes implicadas consideren que no se ha llegado a una solución satisfactoria.

La decisión del cambio de nivel es competencia del/la técnico en psicología del SRPL, y se hará previa información a las personas denunciando y denunciada.

Nivel 2

Para el inicio del nivel 2, la Jefe del Departamento de RRHH o el del área de Seguridad Ciudadana convocará la constitución de un Equipo técnico.

El Equipo técnico estará integrado por:

- Técnico de psicología del SPRL.
- Psicólogo/loga (Psicólogo/loga municipal hasta que en el área de Función Pública se pueda asumir esta función).
- Ninguno del Departamento de RRHH y/o del área de Seguridad Ciudadana, o persona en quien delegue.

Si el equipo técnico lo considera necesario se podrá convocar también al/la médico/a de vigilancia de la salud y ser asistido de los funcionarios que se consideren adecuados.

Metodología

La del nivel 1, a la que se podrá añadir:

- Entrevistas con otras personas relacionadas con la situación.
- Cuestionarios de recogida de información (esta información se detalla a un documento específico que se pondrá al alcance de los miembros del Equipo Técnico).
- Otras acciones y/o instrumentos que el equipo técnico considere necesarios por la aclaración de la situación y la consecución de los objetivos.

Los plazos máximos serán:

- Para la emisión del informe final: 10 días hábiles a partir de la finalización de las entrevistas y de la aplicación de las pruebas objetivas de recogida de información, si procede, siempre sin superar los cuarenta y cinco días naturales desde la recepción del





informe del nivel 1 por parte del departamento de RRHH o del área de Seguridad Ciudadana.

Diagrama del procedimiento

(Diagrama al final del documento)

Gestión del proceso y posibilidades de resolución

La información médica o de carácter sensible generada y aportada por las actuaciones en la aplicación del Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso psicológico y otras discriminaciones al trabajo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación.

En cualquier caso, durante las actuaciones, las partes implicadas tienen que garantizar la confidencialidad sobre los testigos y los datos que conformen el expediente. Por eso, se los informará de la obligación de preservar el principio de confidencialidad y toda la documentación que se genere contendrá la palabra “confidencial” y tendrá referenciada la persona a quién va dirigida.

El equipo tendrá acceso a la base de datos específica, con objeto de completar la información respecto a posibles reincidencias.

Las personas implicadas tendrán que participar en los actos y propuestas que el equipo técnico considere oportuno realizar. La no participación injustificada supondrá la finalización del proceso y la confección del informe pertinente.

Se considerará agravante:

- La reincidencia de la acosador o acosadora.
- Las represalias o actas de discriminación hacia la persona denunciando.
- Que el acoso se produzca a dos o más personas.
- Que la víctima tenga algún grado de discapacitado.
- Que la continuidad de la víctima al Ayuntamiento dependa de la persona acosadora.

El informe final se enviará al Jefe/a de RRHH y/o al del área de Seguridad Ciudadana, incluirá la descripción de los hechos, la metodología de la investigación, los resultados y las conclusiones y, si procede, las propuestas de medidas correctoras y medidas cautelares dentro del ámbito en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Se informará por escrito a las personas implicadas y, con esta pasa, se dará por finalizado el procedimiento, y el SPRL lo registrará a la base de datos.

La aplicación de las medidas cautelares quedará supeditada a la normativa en materia de Función Pública.

Si los acuerdos propuestos y/o las medidas correctoras suponen un cambio en las condiciones laborales (horarios, destino...) de alguna de las personas implicadas, se tendrá que consensuar previamente con lo/la jefe/a de Departamento del área afectada para verificar que se podrán implementar las propuestas. Si no es posible, será el área de Función Pública o de Seguridad Ciudadana la encargada de buscar soluciones, siempre consensuadas con la parte denunciando y comunicadas formalmente a la parte denunciada.

Una vez se haya comunicado el contenido del informe a las personas implicadas, cualquiera de estas podrá presentar las enmiendas que considere oportunas en un plazo de 5 días hábiles. Estas se resolverán en un plazo de 5 días hábiles por parte del Equipo técnico. Este podrá pedir la asistencia de un letrado o letrada del departamento jurídico si lo considera oportuno.

Cuando del estudio de un caso se concluya que ha habido acoso o conductas discriminatorias con el resultado de daños a la salud, sean físicos, psíquicos, o de los dos tipos a la vez, se podrá remitir el caso, si la víctima lo quiere, a la mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para proceder a reconocerlo como accidente laboral y para atender los daños que la salud de la víctima del acoso haya podido sufrir.

Procedimiento para las citaciones y las notificaciones finales

Lo SPRL, con el apoyo del departamento de RRHH y/o del área de Seguridad Ciudadana, realizará las citaciones a las personas interesadas durante el proceso y las notificaciones finales.

Recusaciones y abstenciones

Para este tema, se procederá de acuerdo con el que determina la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y la Ley 39/2015 del procedimiento administrativo común.

Paralización o archivo del procedimiento



- Cuando en el nivel 1 se llegue a un acuerdo.
- Cuando los hechos se denuncien por vía judicial, pero sin perjuicio de proponer medidas cautelares adecuadas al caso.
- En el supuesto que el denunciante no acuda a alguna de las citaciones del Equipo técnico, salvo que la incomparecencia sea debidamente justificada por escrito en el término de 2 días hábiles.

Procedimiento de actuación externo

Independientemente del procedimiento de actuación interno, la persona interesada podrá iniciar el procedimiento externo ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social o de los órganos judiciales competentes.

Apoyo y acompañamiento

Tanto la persona demandante como la demandada podrán acudir acompañados por una persona de apoyo durante las entrevistas y reuniones que se celebren (delegado/a de prevención u otra persona de su confianza). Esta persona podrá acompañar y aconsejar a la persona afectada pero no podrá tomar parte activa en las conversaciones ni en las reuniones .

Seguimiento y control

El seguimiento y el control de la aplicación y la efectividad de las medidas correctoras propuestas serán realizadas por el técnico especialista en psicología del SPRL. Este seguimiento quedará recogido en informes realizados a los seis y a los doce meses después de la finalización del procedimiento. El técnico de psicología aplicada se encargará de estos informes y presentarlos ante la Cabeza de RRHH o del área de Seguridad Ciudadana porque se rueguen las medidas adecuadas, si es necesario.

13. PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Para erradicar los casos de acoso y las conductas discriminatorias, es importante que se prevenga y sensibilice a todas las personas que trabajan en este Ayuntamiento, con todas aquellas medidas que permitan, tanto informar como concienciar de tanto peligrosas como pueden llegar a ser las consecuencias sufridas en un proceso de acoso psicológico o de discriminación dentro del entorno laboral. Las medidas que se recomiendan son:

- Ofrecer formación en liderazgo, dirección de personas, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales, desarrollo de recursos humanos y prevención del estrés.
- Reducir la inseguridad laboral como forma de evitar síndromes de supervivencia organizacionales.
- Proporcionar a las personas que trabajan en el Ayuntamiento información relevante, clara y específica de las actividades que tienen que desarrollar, los objetivos que tienen que lograr y los medios de que disponen para hacerlo. Dar prioridad a la negociación sobre la imposición de los objetivos.
- Proporcionar un feed-back objetivo y constructivo sobre el trabajo mediante sistemas objetivables y de carácter previo, en el diseño del cual participen los trabajadores y trabajadoras de manera activa.
- Formar al personal de Prevención de Riesgos Laborales sobre esta temática y, en especial, sobre la dinámica y el desarrollo del acoso psicológico, sexual y las conductas discriminatorias, y las estrategias para enfrentarse.
- Intentar optimizar las capacidades de cada persona mediante una asignación racional de los recursos humanos, dando prioridad al enriquecimiento del trabajo mediante trabajos significativos.
- Desarrollar la comunicación interna como forma de construir en el Ayuntamiento comunidades de aprendizaje basadas en la creación y la transferencia del conocimiento, en ninguna parte de la retención de la información. Incentivar el hecho de compartir el conocimiento.
- Rechazar de raíz el fustigamiento, sin mirar quién es la víctima o la persona agresora, ni sus grados jerárquicos.
- Desterrar la dirección por amenazas y la gestión mediante el miedo, como formas perversas y éticamente rechazables. Sancionar a los mandos que las utilicen de manera recurrente.
- Incentivar el diálogo a todos los niveles de la organización como forma principal y prioritaria de gestión.
- Predicar con el ejemplo mediante prácticas éticas, no manipuladoras y humanizadoras.
- Desarrollar programas de acogida e integración para el personal recién llegado al consistorio, explicándoles las normas formales e informales del Ayuntamiento.

14. APROVACIÓN Y VIGENCIA

El Protocolo será aprobado inicialmente por la Comisión de Seguridad y Salud laboral, que lo elevará a la Junta de Gobierno para su aprobación definitiva.

Respecto a su vigencia, el SPRL presentará las modificaciones que considere pertinentes a la Comisión de Seguridad y Salud laboral de forma anual, y esta las elevará, si así lo considera, a la Junta de Gobierno para su aprobación.



15. DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo tendrá que estar al alcance de todo el personal del Ayuntamiento de Palma, en un lugar de fácil acceso a nivel informático (por ejemplo, la Intranet, Boib).

En el marco de la implantación de este protocolo, el SPRL se encargarán de impulsar acciones preventivas en el ámbito de la información y difusión del protocolo. También, y dentro del Plan de Igualdad del propio Ayuntamiento, se tendrán que llevar a cabo acciones de sensibilización y formación en cuestiones de igualdad y prevención del acoso.

Para prevenir la aparición de casos de acoso relacionados con disfunciones organizativas, el departamento de RRHH y el área de Seguridad Ciudadana recogerá las funciones y objetivos de todos los puestos de trabajo en la RLT disponible en la Intranet, de forma que todo el personal las pueda consultar. Será función del Ayuntamiento proporcionar los medios necesarios para el cumplimiento de estas funciones y objetivos por parte de cada trabajador y trabajadora.

El SPRL realizará una memoria anual que incluya los datos estadísticos referentes en todos los procedimientos de actuación en caso de acoso y de conductas discriminatorias, siempre respetando la confidencialidad de los datos personales de las personas implicadas en el proceso, así como de las actuaciones de formación y prevención programadas en este sentido.

16. REFERENCIAS

- Protocolo de acoso psicológico (Ayuntamiento de Palma, 2014)
- Protocolo de intervención ante conflictos interpersonales de carácter psicosociales en el trabajo (Gobierno Balear, 2016)
- Protocolo para la actuación y prevención ante las posibles situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo (Ayuntamiento de Sabadell, 2013)
- Guía para la implantación de un protocolo para la prevención del acoso moral y sexual (Gobierno de las Islas Baleares, 2010).
- Protocolo para la prevención, detección y actuación con relación a los casos que afecten a la dignidad y la discriminación en el trabajo. (Ayuntamiento de Barcelona, 2013)
- Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral – Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral (Gobierno Vasco, 2014)
- Reglamento de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Palma (27 de enero de 2000)
- “Adenda del Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones al trabajo”. Dirección general de Función Pública- Generalitat de Catalunya (2016).
- Carrobbles, José Antonio, “Modelo Multifactorial Interactivo del Proceso de Estrés”. 1996 (EMF)
- Artículo: “El mobing o acoso moral en el Trabajo. Nueva regulación a partir de la reforma de la LO 5/2010, de 22 de junio” Congil Diez, Almudena. Magistrada en lo Penal nº4 de Santander. Revista Jurisprudencia, núm 3, de 17 de mayo de 2012.
- Arte 7 de la LO 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- BOE nº 130 de 1 de junio de 2011: Resolución de 5 de mayo de 2011 de la secretaria de Estado para la Función Pública, miedo la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de Mesa de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- BOE núm 64, 16 de marzo de 2005 “Acuerdo interconfederal para la negociación colectiva 2005” Capítulo VII “Seguridad y Salud en el Trabajo” (Estrés laboral).
- BOIB núm 115, 9 de agosto de 2012 “Convenio colectivo laboral para lo comercio de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares 2011-2013” (artículos 61 al 66: Salud Laboral, VVG, Protocolos por casos de acoso sexual y acoso moral, Igualdad en el trabajo)
- Técnicas e instrumentos para la investigación de una solicitud de intervención por acoso psicológico laboral y otras discriminaciones en el ámbito laboral de la Generalitat de Cataluña.
- Arte. 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y los artículos 10 y 11 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Lista indicativa y no exhaustiva

(*) En función de la adscripción del/la funcionario/a.



Diagrama del procedimiento

